# คู่มือการปฏิบัติงาน
# การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน**
**อำเภอแกลง จังหวัดระยอง**

**คู่มือการปฏิบัติงาน**
**การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

**หลักการและเหตุผล**

องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ภาคเครือข่ายและประชาชน ในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตนอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสานและติดตามเรื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน ให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนว ทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

**ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

**๑. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน**

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริต ในหน่วยงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑.๑ จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐและนโยบายของ รัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๑.๒ ประสาน เร่งรัด และกำกับในเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของหน่วยงาน

๑.๓ ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

๑.๔ ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

**๒. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๒.๑.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียนชัดเจน

๒.๑.๒ วัน เดือน ปีของหนังสือร้องเรียน

๒.๑.๓ ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ (ชื่อ – สกุล ของผู้ถูกร้องเรียน) หรือหน่วยงาน ชัดเจน เพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนหรือสอบสวนได้

๒.๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่ เสียหาย ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน

๒.๔ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๒.๔.๑ คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

๒.๔.๒ คำร้องเรียนที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้บริหารว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**๓. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

๓.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน โดยให้เจ้าหน้าที่ของสำนักปลัดผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๑.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตตามช่องทางต่าง ๆ

๓.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๑.๓ เจ้าหน้าที่งานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๓.๒ กรณีเรื่องยุติ

๓.๒.๑ ให้แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓ กรณีเรื่องไม่ยุติ

๓.๓.๑ ให้ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๓.๓.๒ แจ้งผลหรือดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓.๓ เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนการทุจริตเสนอผู้บริหาร

| ขั้นตอนหลัก | รายละเอียด | ระยะเวลา (วัน) |
|---|---|---|
| **ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียน** | ผู้ร้องยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่าง ๆ | ๑ |
| **เจ้าหน้าที่ดำเนินการ** | รับเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| | ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ๔ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๖ |
| **กรณีเรื่องยุติ** | แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน | ๑๕ |
| **กรณีเรื่องไม่ยุติ** | ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง | ๒ |
| | แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน | ๑๕ |
| | จัดทำรายงานสรุปผลเสนอผู้บริหาร | ๒ |

**๔. การบันทึกเรื่องร้องเรียน**

๔.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ

๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**๕. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน**

ให้หน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

**๖. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ**

รวบรวมข้อมูลและรายงานสรุปการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ – รายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อดำเนินการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปี

**๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

| ช่องทางการร้องเรียน | ความถี่ในการตรวจสอบ | ระยะเวลาดำเนินการ | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ๑. กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน | ทุกวัน | ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน | ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ |
| ๒. ทางโทรศัพท์ ๐๘๑-๕๒๓๙๗๕๐ | ทุกวัน | ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน | ในวัน-เวลาราชการ เว้นวันหยุดราชการ |
| ๓. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๑๐๐ ม.๘ ต.ชากโดน อ.แกลง จ.ระยอง | ทุกวัน | ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน | |
| ๔. ทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.chakkadon.go.th | ทุกวัน | ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน | |
| ๕. Facebook อบต.ชากโดน อ.แกลง จ.ระยอง | ทุกวัน | ตรวจสอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน | |

**ผู้รับผิดชอบ : สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน**

**แบบหนังสือข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตของข้าราชการ**

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน.....

จังหวัด..... โทรศัพท์.....

E-mail .....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน (เรื่อง).....
รายละเอียด : .....
.....
วัน/เดือน/ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ .....
เหตุการณ์โดยย่อ : .....
.....
ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริต (ถ้าสามารถระบุได้) .....
.....
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จำนวน ..... ฉบับ/ชุด

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ ชื่อ - สกุล .....

หน่วยงาน..... หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อกลับ : .....
.....

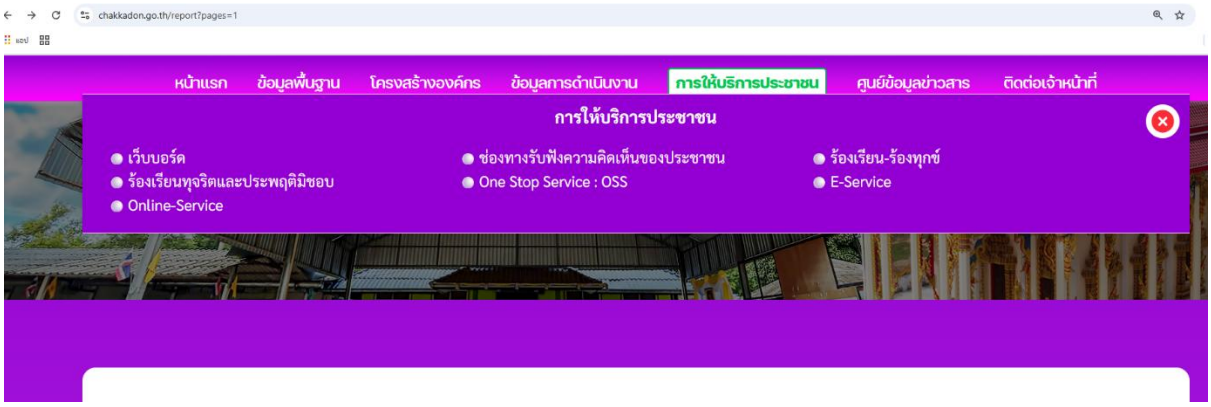
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากข้าพเจ้าให้ข้อมูลอันเป็นเท็จ ไม่เป็นข้อความจริง ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ข้าพเจ้ายินยอมให้บุคคลที่ข้าพเจ้าได้กล่าวถึง รวมถึง หน่วยงานเกี่ยวข้อง ดำเนินการตามกฎหมายกับข้าพเจ้าได้ทุกประการ

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน
(.....)

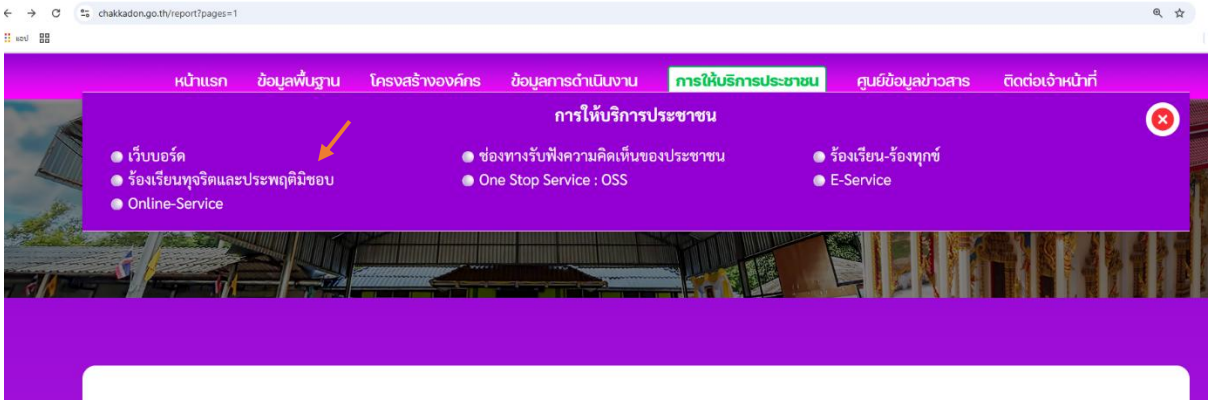
**หมายเหตุ** : ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และสถานที่ติดต่อกลับ จะถูกจัดเก็บเป็นความลับ

# คู่มือการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผ่านระบบออนไลน์

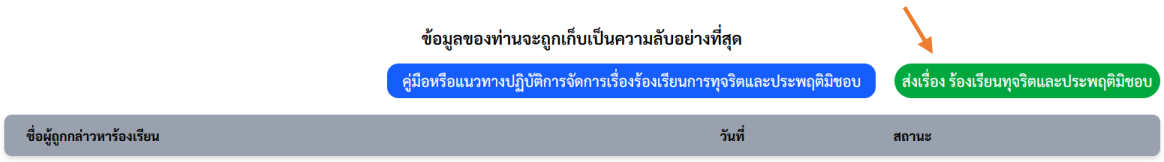
**ขั้นตอนที่ 1.** เข้าเว็บไซต์ อบต.ชากโดน www.chakkadon.go.th เลือกการให้บริการประชาชน



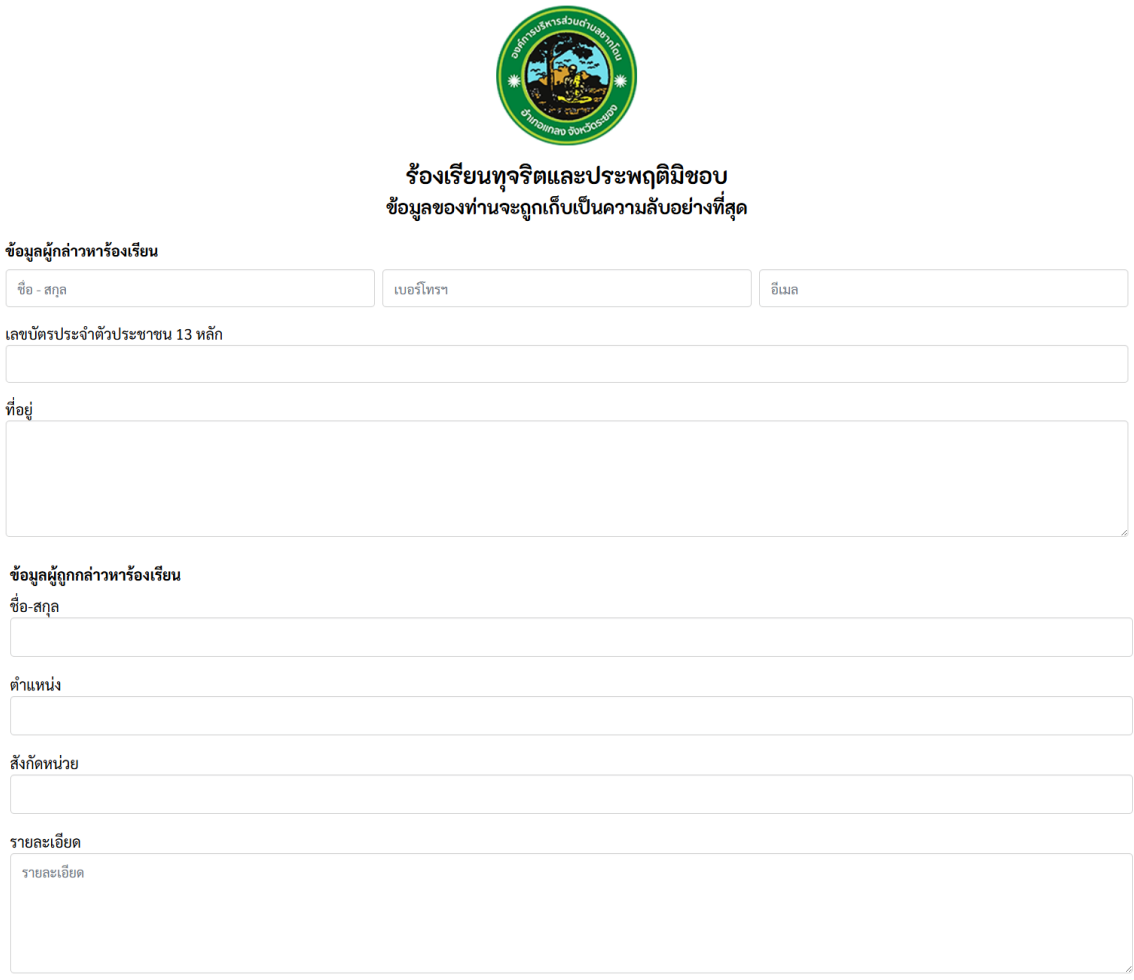

**ขั้นตอนที่ 2.** เลือกเมนู “ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ”




**ขั้นตอนที่ 3.** เลือก “ส่งเรื่อง ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ”



**ขั้นตอนที่ 4.** กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม



ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ

ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างที่สุด

ข้อมูลผู้กล่าวหาร้องเรียน

ชื่อ - สกุล | เบอร์โทรฯ | อีเมล

เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก

ที่อยู่

ข้อมูลผู้ถูกกล่าวหาร้องเรียน

ชื่อ-สกุล

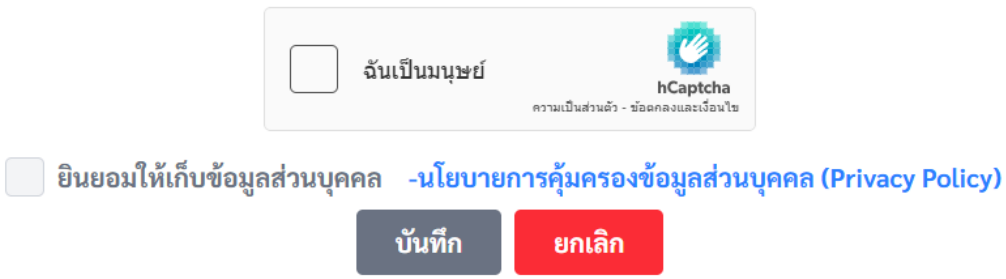
ตำแหน่ง

สังกัดหน่วย

รายละเอียด

รายละเอียด

**ขั้นตอนที่ 5.** คลิก “ฉันเป็นมนุษย์” และ “ยินยอมให้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล” และกด “บันทึก” เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จะนำส่งไปยังเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลชากโดน และดำเนินการในลำดับต่อไป



ฉันเป็นมนุษย์

hCaptcha

ความเป็นส่วนตัว - ข้อตกลงและเงื่อนไข

ยินยอมให้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล -นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy)

บันทึก ยกเลิก